



Weihnachtsgeschenke umtauschen – so geht's

ARAG Experten über Rechte und Irrtümer beim Thema Umtausch.

Die Socken sind zu klein, der Schal kratzt, das Buch ist längst gelesen - manchmal trifft man mit seinen Weihnachtsgeschenken einfach nicht ins Schwarze. Doch kein Problem - man kann ja alles umtauschen. Oder? So einfach ist die Sache dann doch nicht, da es in Deutschland kein gesetzliches Recht auf Umtausch gibt. ARAG Experten erklären die rechtlichen Hintergründe und sagen, was man schon beim Kauf von Geschenken für einen späteren Umtausch beachten sollte und wie der Umtausch gelingt.

Kein Recht auf Umtausch bei Nichtgefallen

Gekauft ist gekauft! Es gibt kein generelles Rückgaberecht. Ein Händler muss einmal verkaufte Ware nicht zurücknehmen. Manche tun es aus Kulanz trotzdem, um eine gute Kundenbeziehung nicht zu gefährden.

Gibt es für den Umtausch eine offizielle Frist?

Nein! Laut ARAG Experten ist es jedoch ratsam, den Umtausch schnellstmöglich vorzunehmen. Wer zu lange wartet, mindert seine Rückgabechancen, es sei denn, der Händler hat mit einer langen Umtauschfrist geworben.

Umtausch nur mit Kassenbon?

Der Kassenbon erleichtert den Weg der Erstattung, keine Frage. Vor allem bei Barzahlungen. Hier kann im Zweifel nur ein Zeuge helfen, der beim Kauf dabei war. Wer jedoch mit Karte gezahlt hat, kann auch ohne Quittung umtauschen. Es genügt ein Kontoauszug oder eine Kreditkartenabrechnung, auf der der Kauf als Abbuchung vermerkt ist.

Hier darf trotzdem umgetauscht werden

Von der Regel gibt es aber auch Ausnahmen. Ein generelles Widerrufsrecht innerhalb von vierzehn Tagen gilt bei Käufen per Katalog, Haustürgeschäften und im Online-Shop. Einen Grund für die Rückgabe der Ware müssen Sie nicht haben. Wichtig ist, dass Sie den Widerruf innerhalb der Frist erklären. Bei vielen Online-Shops reicht es aus, wenn Sie dazu die Ware zusammen mit dem mitgesandten Widerrufsformular fristgerecht zurückschicken. Bei der 14-Tages-Frist zählt übrigens jeder Tag. Sonn- und Feiertage werden mitgerechnet. Also sollten Sie am besten erst kurz vor Weihnachten bestellen, damit der Widerruf nach Weihnachten noch möglich ist. Fällt das zweiwöchige Fristende allerdings auf einen Sonn- oder Feiertag, tritt an dessen Stelle der nächste Werktag.

Ausgenommen vom Widerrufsrecht sind zum Beispiel schnell verderbliche Lebensmittel, extra für Sie angefertigte Waren und Musik-CDs und DVDs, bei denen die Versiegelung entfernt wurde; und achten Sie darauf, dass die Umtausch-Ware einwandfrei ist, sonst kann der Händler möglicherweise einen Wertersatz von Ihnen fordern.



Mangelhafte Ware umtauschen

Wenn Sie fehlerhafte Ware reklamieren, hat der Händler, bevor er Ihnen ein neues Produkt gibt oder den Warenwert zurückerstattet, die Möglichkeit, die Ware nachzubessern und den Mangel zu beheben. Funktioniert die Reparatur nicht, kann der Käufer vom Kaufvertrag zurücktreten und erhält sein Geld zurück. Alternativ kann er ein neues, gleichwertiges Produkt wählen oder kann mit dem Verkäufer vereinbaren, die mangelhafte Ware zu einem verminderten Kaufpreis zu behalten.

Reduzierte Ware umtauschen

Der Händler muss Ware nachbessern oder zurücknehmen, wenn sie fehlerhaft ist – egal ob reduziert oder nicht – aber nicht, weil Sie Ihnen nicht gefällt. Wenn eine Preisreduzierung ausdrücklich mit "Ware mit kleinen Fehlern", „2. Wahl“ oder „Fehlfarben“ begründet wird, können Sie sich daher später nicht auf den Fehler an der Ware berufen.

Apps umtauschen

Einen generellen Anspruch auf den Umtausch von Apps gibt es laut ARAG Experten nicht. Manche Anbieter lassen aber eine kostenlose Stornierung innerhalb einer bestimmten Frist zu, die genauen Bedingungen sind dann in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Anbieter festgehalten. Eine fehlerhafte App muss der Verkäufer jedoch umtauschen, denn Sie haben einen Gewährleistungsanspruch von zwei Jahren. Haben Sie versehentlich eine falsche App geladen, können Sie versuchsweise mit dem Kundenservice verhandeln und den Umtausch genau begründen.

Clever kaufen: Rückgabe vereinbaren!

Bei Dingen, die möglicherweise umgetauscht werden müssen, sollten Sie schon beim Kauf – am besten schriftlich oder vor Zeugen – ein Rückgaberecht vereinbaren. So bekommen Sie Ihr Geld zurück. Vereinbaren Sie einen Umtausch, ist auch der Ersatz durch andere Waren oder Gutscheine möglich. Klären Sie auch, in welcher Frist Rückgabe oder Umtausch möglich ist und ob die Originalverpackung dabei sein muss.

Die Alternative - Gutscheine schenken

Damit es bei der Bescherung keine langen Gesichter gibt, bringt der Weihnachtsmann auch gerne Geschenkgutscheine. Doch die Gültigkeit von Geschenkgutscheinen ist meist befristet, was grundsätzlich auch zulässig ist. Die Frist darf jedoch nicht zu kurz sein. Eine klare Regelung hierzu gibt es nach Auskunft der ARAG Experten nicht und die Rechtsprechung ist uneinheitlich. Grundsätzlich entscheidet der Einzelfall. Wenn auf einem Gutschein gar kein Verfallsdatum vermerkt wurde, so gelten die gesetzlichen Regelungen mit der allgemeinen Verjährungsfrist von drei Jahren – und zwar gerechnet ab Ende des Jahres, in dem er gekauft wurde. Gutscheine aus dem Jahr 2019 gelten also bis Ende 2022.

Weitere interessante Informationen unter:

<https://www.arag.de/service/infos-und-news/rechtstipps-und-gerichtsurteile/sonstige/>



Ihre Ansprechpartnerin

Brigitta Mehring Konzernkommunikation ARAG SE

Fachpresse/Kunden PR

Telefon: 0211 963-2560 Fax: 0211 963-2025

E-Mail: brigitta.mehring@arag.de www.arag.de

Sie möchten unsere Verbraucher-Informationen nicht mehr erhalten? Melden Sie sich [hier](#) ab.

Die **ARAG** ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz und versteht sich als vielseitiger Qualitätsversicherer. Neben ihrem Schwerpunkt im Rechtsschutzgeschäft bietet sie ihren Kunden in Deutschland auch attraktive, bedarfsorientierte Produkte und Services aus einer Hand in den Bereichen Komposit, Gesundheit und Vorsorge. Aktiv in insgesamt 19 Ländern – inklusive den USA, Kanada und Australien – nimmt die ARAG zudem über ihre internationalen Niederlassungen, Gesellschaften und Beteiligungen in vielen internationalen Märkten mit ihren Rechtsschutzversicherungen und Rechtsdienstleistungen eine führende Position ein. Mit mehr als 4.100 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von rund 1,7 Milliarden €.

ARAG SE ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf **Aufsichtsratsvorsitzender** Gerd Peskes **Vorstand** Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender (Vors.)
Dr. Renko Dirksen · Dr. Matthias Maslaton · Wolfgang Mathmann · Hanno Petersen · Dr. Joerg Schwarze
Sitz und Registergericht Düsseldorf · HRB 66846 · USt-ID-Nr.: DE 119 355 995